



GOVERNO DE ALAGOAS
Controladoria Geral
do Estado

RELATÓRIO

Revisão: 01

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Relatório Estatístico Sobre a Atuação da Ouvidoria em Resposta às Manifestações sobre COVID-19

Adriana Andrade Araujo

Superintendente de Auditoria

Controladora Geral respondendo pelo expediente

Fabírcia Nunes Soares de Oliveira

Superintendente de Correição e Ouvidoria

Equipe técnica:

Ana Carolina Mano Viana

Assessora Técnica de Correição e Ouvidoria

Isabele Kaliny Moreira Lima Mendes

Assessora de Controle Interno



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO:	03
CONTEXTUALIZAÇÃO:	03
ANÁLISE QUANTITATIVA:	04
CONCLUSÃO:	08



INTRODUÇÃO:

O objetivo deste relatório é apresentar a atuação da Ouvidoria em resposta às manifestações sobre o COVID-19 registradas no Sistema Eletrônico de Ouvidoria do Estado de Alagoas – e-OUV Alagoas entre os dias 01 de Novembro de 2021 a 30 de Novembro de 2021.

CONTEXTUALIZAÇÃO:

Em março de 2020, através dos Decretos nº 69.501 e 69.502, de 13 de março de 2020, o Governo do Estado estabeleceu as medidas para o enfrentamento da emergência de saúde decorrente do COVID-19 (coronavírus) e suspendeu o atendimento presencial ao público externo que pudesse ser prestado por meio eletrônico ou telefônico.

Em razão da Pandemia houve a necessidade da criação do assunto COVID-19 no Sistema Eletrônico de Ouvidoria do Estado de Alagoas – e-OUV Alagoas.

Relatório estatístico sobre a atuação da Ouvidoria em resposta às manifestações sobre COVID-19

Data do Relatório: 06/01/2022

Período Selecionado: 01/11/2021 à 30/11/2021

Tipo de Manifestação:

- Todos

Canal de Recebimento:

- Todos

Assuntos:

- Todos

Ouvidorias:

- Todos

Órgão objeto da manifestação:

- Todos

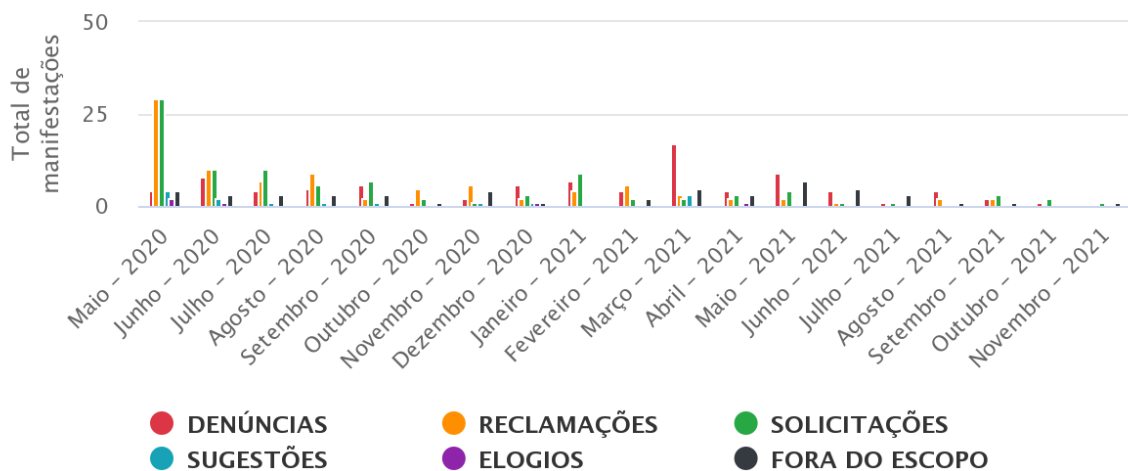
Dados de Manifestações relacionadas ao COVID-19



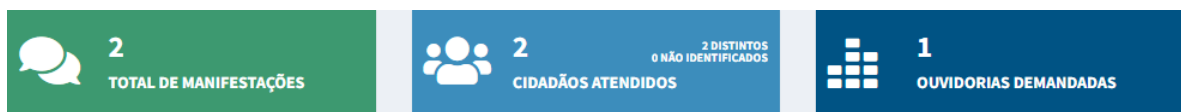
ANÁLISE QUANTITATIVA:

No período compreendido entre 01 de Março de 2020 a 30 de Novembro de 2021, o mês que apresentou o maior quantitativo de manifestações registradas no e-OUV Alagoas foi o mês de Maio de 2020 sobre o assunto COVID-19.

HISTÓRICO DE MANIFESTAÇÕES



De 01 de Novembro a 30 de Novembro de 2021 foram registradas 02 (duas) manifestações com o assunto COVID-19, tendo sido atendidos 02 (dois) cidadãos através de 01 (uma) ouvidoria demandada.



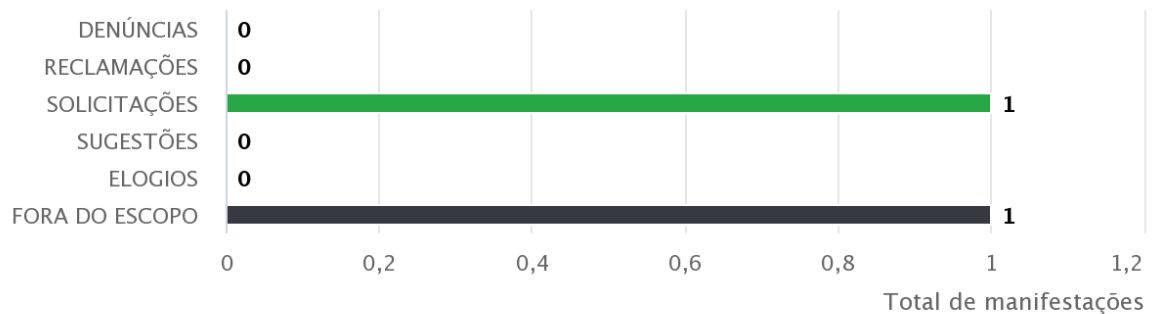
Durante o período em análise 02 (duas) manifestações foram respondidas, com tempo médio de resposta 01 (um) dia, não restando manifestações em tratamento.





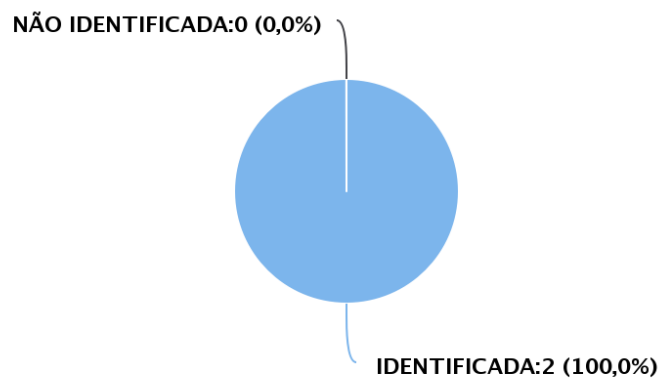
As manifestações sobre o COVID-19 foram 1 (uma) solicitação de providências e 1 (uma) fora de escopo, que acontece quando o objeto da manifestação não é tratável pela Ouvidoria.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



Da totalidade das 02 (duas) manifestações apresentadas, 100% (02) das manifestações foram identificadas.

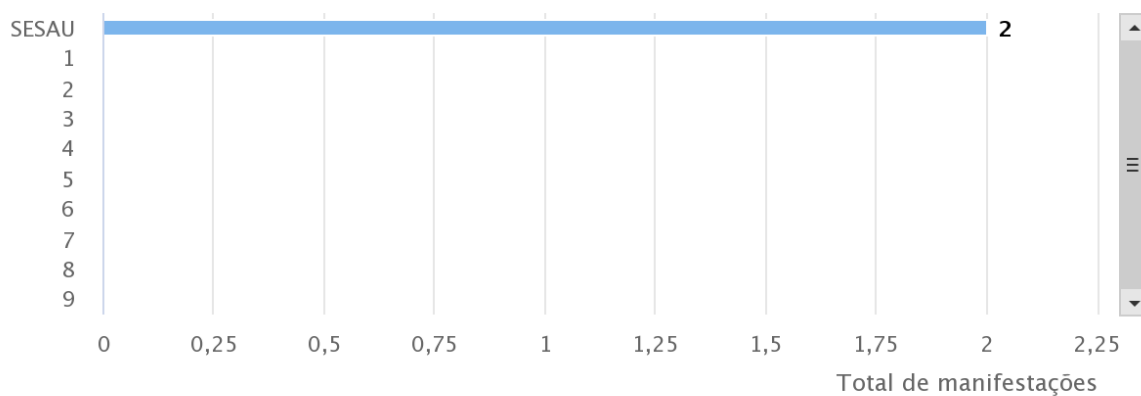
IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES





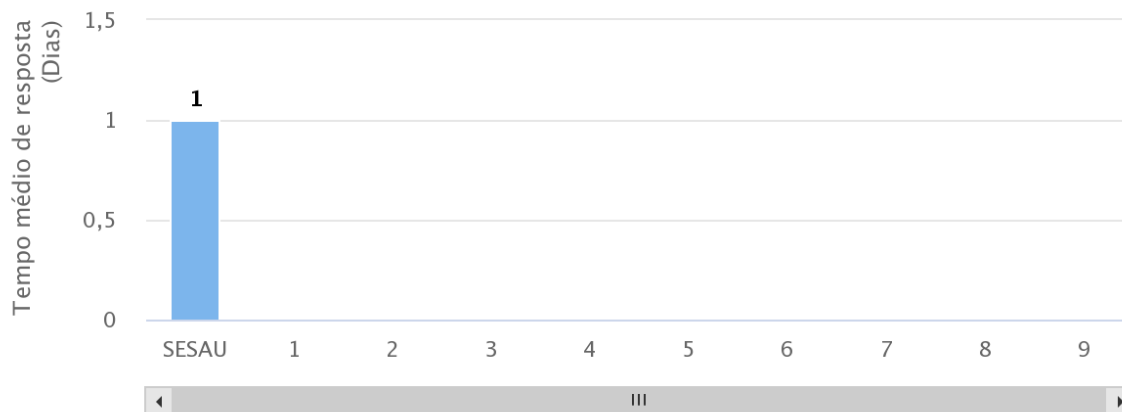
O órgão demandado no mês de Novembro foi apenas a Secretaria de Estado da Saúde - SESAU.

OUVIDORIAS DEMANDADAS



A Secretaria de Estado da Saúde – SESAU apresentou média de 1 (um) dia para responder as manifestações conclusivamente.

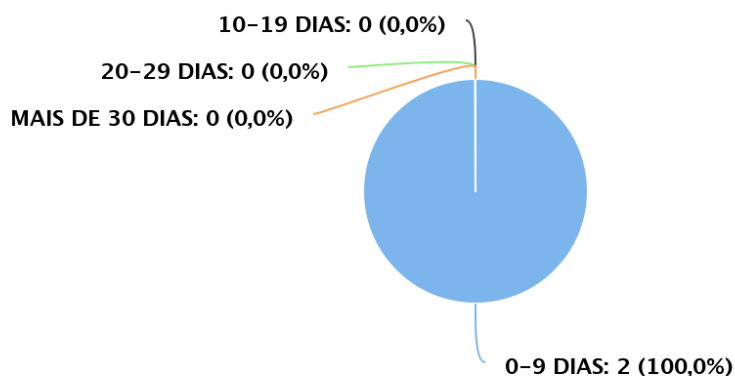
EFICIÊNCIA DAS OUVIDORIAS





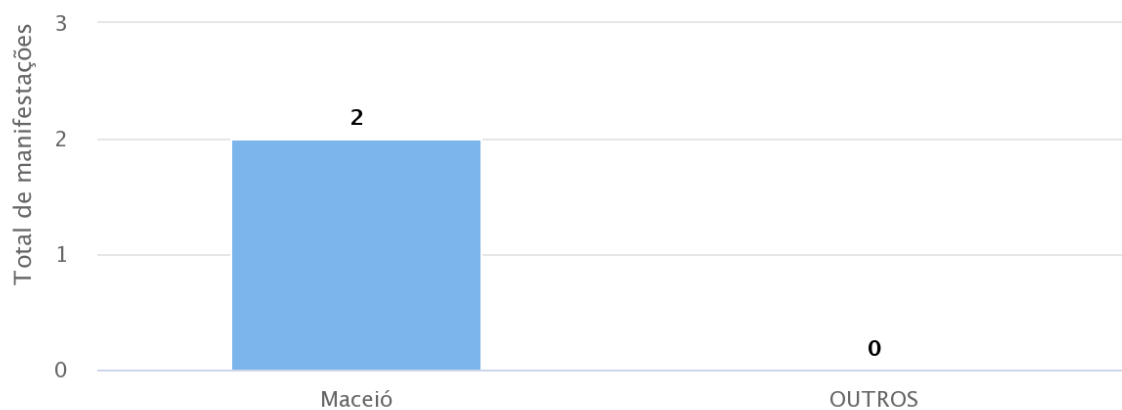
Em relação ao tempo de resposta dentro do mês de dezembro, verifica-se que 100% (02) das manifestações registradas foram respondidas em até 09 (nove) dias, ambas já finalizadas sobre o assunto COVID-19.

TEMPO DE RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES



A capital alagoana concentrou todas as manifestações relativas ao assunto COVID-19 representando 100% (02) do total registrado no e-OUV Alagoas.

LOCALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES





CONCLUSÃO:

No presente relatório foram consolidados os dados estatísticos relativos às manifestações referentes ao assunto COVID-19, no período de 01 de Novembro de 2021 a 30 de Novembro de 2021.

A análise foi realizada nas 02 (duas) manifestações, registradas através do Sistema Eletrônico de Ouvidoria (e-OUV Alagoas) do Poder Executivo do Estado de Alagoas, categorizados com o assunto “COVID-19”.

Conforme foi demonstrado no presente relatório de desempenho, a atuação dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual vem se mostrando eficiente, observando o atendimento das manifestações dentro do prazo legal e em tempo médio satisfatório.

Desse modo, verifica-se que o trabalho que está sendo desenvolvido pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado de Alagoas, neste período de pandemia, tem garantido o tratamento adequado às manifestações ligadas ao tema coronavírus.

Maceió, 05 de Dezembro de 2022.

Adriana Andrade Araujo
Superintendente de Auditoria
Controladora Geral respondendo pelo expediente

Fabírcia Nunes Soares de Oliveira
Superintendente de Correição e
Ouvidoria